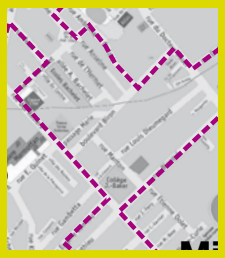
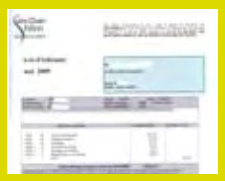


Dans ce n°...

> Une nouvelle organisation au service des locataires | p.2



> Comprendre les charges locatives | p.4

> Portrait de Dominique Sébille | p.8

Saint-Ouen Shlm
Office Public de l'Habitat

office infos

n°7 | JUILLET SEPTEMBRE 2009

Théâtre, danse ou musique... tout cela en bas de chez vous...

> Lire page 2

Le bien vivre ensemble se prépare avec les enfants

Au 14 Michelet, le respect de l'environnement, ça s'apprend en couleurs > Lire page 6

Logement social : la vigilance est de mise

Jean-Claude Le Ny
président de Saint-Ouen HLM.

Dans un contexte de hausse continuelle des charges (ascenseurs, chauffage, etc.), de crise économique et de crise du logement, la loi de mobilisation pour le logement et de lutte contre l'exclusion adoptée en mars dernier illustre la volonté du gouvernement de chasser les classes moyennes du logement social.

Avec cette loi, les conditions de mobilité dans le parc locatif social sont durcies ; les plafonds de ressources sont baissés et les délais d'expulsion ramenés de trois à un an. C'est une loi inacceptable et nous devons entrer en résistance.

Nous vous avions déjà signalé dans un numéro précédent la baisse scandaleuse du budget du ministère pour la construction de logements sociaux, alors que notre pays en manque cruellement. Je réitère mes critiques à l'encontre de cette loi inique alors que la mobilisation en faveur du logement social doit être une priorité pour notre pays.

Le logement social est une chance pour l'emploi, le logement social est une chance pour la ville. Il est l'expression directe de la solidarité et de l'égalité et il doit se traduire par une expression forte du politique. À Saint-Ouen et à l'Île-Saint-Denis, c'est une réalité, mais l'aide de l'État reste indispensable pour développer l'offre locative et construire de nouveaux logements sociaux.

Jean-Claude Le Ny
Président de Saint-Ouen HLM.

Office Infos
Journal d'informations de Saint-Ouen HLM
17 rue Claude Monet – 93407 Saint-Ouen Cedex
93400@ophlm-st-ouen.org – www.ophlm-st-ouen.org

Direction de la publication : Jean-Claude Le Ny
Direction générale : Geneviève Descamps
Rédaction en chef : Nadine Padol-Malleville
Maquette : Projet Atlantique
Crédit Photos : Saint-Ouen HLM
Impression : Imprimerie Mouquet (IMPRIM' VERT)
Imprimé sur papier PEFC (forêts gérées durablement)
ISSN 1953-6836
Tiré à 6 000 exemplaires

Saint-Ouen HLM

Une nouvelle organisation de ses services pour votre service

Depuis mai, Saint-Ouen HLM s'est réorganisé pour apporter à ses locataires une meilleure qualité de service. Cette réflexion, menée en interne, a abouti à la réorganisation territoriale de son patrimoine.

Un binôme par pôle

De 3 unités de gestion, Vieux Saint-Ouen, Cordon-Michelet et l'Île Saint-Denis, Saint-Ouen HLM dispose désormais de 6 pôles de proximité constitués d'un chargé de relations locataires et d'un technicien qui travaillent tous deux soit à l'Agence Saint-Ouen sud, soit à l'Agence Rives de Seine.

Privilégier la proximité

Mais votre premier interlocuteur, c'est votre gardien. Vous pouvez aller le voir à sa permanence de 17h00 à 18h30 (19h00 pour l'encaissement des loyers). Sinon, vous pouvez le contacter, uniquement pour les urgences, durant la journée. Cette organisation lui permet ainsi de se recentrer sur ses missions essentielles d'entretien, de propreté et de petites réparations de votre immeuble. Depuis mai dernier, l'Office a renforcé le nombre de gardiens sur le terrain. Saint-Ouen HLM met ainsi tout en œuvre pour améliorer votre cadre de vie.

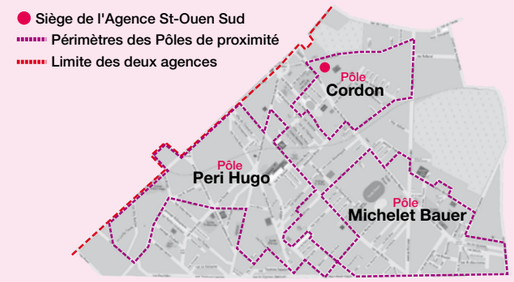
Rives de Seine et Saint-Ouen sud

Le théâtre vous invite dans votre immeuble…

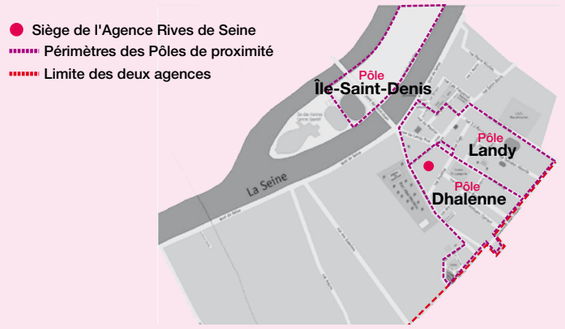
Depuis avril, Saint-Ouen HLM, en partenariat avec Mains d'œuvres, vous offre théâtre, danse ou concert dans votre résidence. Ces moments conviviaux, gratuits, d'une durée de 30 minutes, qui se déroulent dans les espaces communs des résidences de Saint-Ouen HLM, sont suivis d'une rencontre entre le ou les artiste(s) et les locataires autour d'un verre. Ces événements ont déjà eu lieu à Dolet, Soubise, au 14 Michelet, à Thorez, au 10 Glarner, au 4 Cipriani. Ils continuent en septembre. Au programme : une version moderne de Médée et une apologie de la liberté, un spectacle de danse moderne, un concert d'accordéon et de flûte… toutes les formes de culture s'ouvrent à vous !

Vos interlocuteurs

Agence Saint-Ouen sud / Tél. : 01 40 10 37 82		
Pôles	**Techniciens**	**Chargées de relations locataires**
Cordon	Christian Delaneuville	Anne-Lise Borneman
Michelet-Bauer	Rachid Salhi	Noseline Athys
Péri-Hugo	Dominique Sébille	Gina Daclinat



Agence Rives de Seine / Tél. : 01 40 11 47 47		
Pôles	**Techniciens**	**Chargées de relations locataires**
Dhalenne	Alain Krewcun	Sabine Vaz
Landy	en cours de recrutement	Maria Dias da Silva
Île Saint-Denis	Patricia Davies-Frank	en cours de recrutement

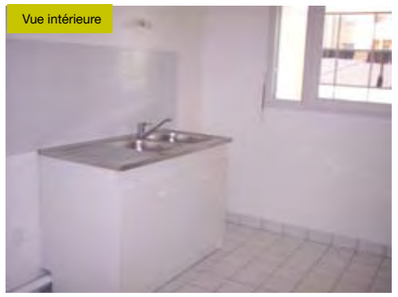


Accession sociale à la propriété

suite et fin du chantier

Office infos vous a parlé à plusieurs reprises de son opération d'accession sociale à la propriété de 25 logements au 11bis rue Louis Blanc à Saint-Ouen. Le chantier se termine. Les clés seront remises aux heureux propriétaires pendant l'été…

Façade jardin


Vue intérieure

Vue depuis la rue Louis Blanc

Comprendre ses charges, c'est important

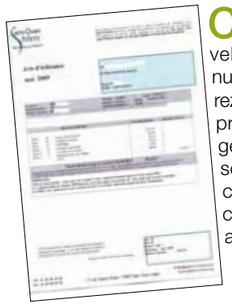
Chaque mois, vous payez votre loyer, ainsi qu'une provision pour charges.

Pourquoi est-ce appelé une « provision » ?

Parce que ce montant est calculé en fonction des dépenses de l'année précédente et qu'il sera ensuite comparé avec les dépenses effectivement réalisées.

C'est ce qu'on appelle la « régularisation des charges », Au fond, que permet-elle ?

D'ajuster vos paiements déjà effectués avec le coût réel des charges. Elle intervient en juin.



Cet aspect est développé dans ce numéro. Vous pourrez ainsi mieux comprendre vos charges, car acquitter son loyer est une chose et payer ses charges en est une autre.

Que sont les charges locatives ?

Ce sont l'ensemble des dépenses engagées par le propriétaire pour assurer le service aux locataires. Les charges locatives, ou charges récupérables, constituent donc les frais engagés par le bailleur remboursables par le locataire. Elles viennent en supplément du loyer proprement dit. Elles sont définies dans le décret du 26 août 1987.

Comment les payez-vous ?

Une partie est réglée tous les mois : c'est la provision pour charges (indiquée sur l'avis d'échéance du loyer). Une fois par an, une régularisation est faite. Les dépenses réelles sont comparées au total des acomptes demandés. Votre bailleur peut vous rendre l'excédent ou vous demander un paiement complémentaire au titre de cette régularisation des charges.

Régularisation des charges, quel mode d'emploi ?

Il y a provisions sur charges lorsque le locataire paye, en plus du loyer, une avance au titre des charges.
Ce paiement se fait sur la base de montants anticipés. Le montant réel des charges peut donc être supérieur ou inférieur à celui provisionné.

Ce système de versement anticipé contraint le bailleur à régulariser les provisions sur charges au moins une fois par an.
Les dépenses réelles engagées par le bailleur pour le compte du locataire doivent être dûment justifiées : le bailleur est tenu de communiquer un décompte de ses frais par nature de charge ou, dans le cas d'un immeuble collectif, le mode de répartition des charges entre les différents locataires. Le décompte des charges doit être adressé au locataire avant la régularisation annuelle et les justificatifs doivent être tenus à sa disposition durant un mois.

entre nous

Que comprennent les charges locatives ?

- vos consommations personnelles en eau ;
- les consommations liées aux parties communes en électricité (ascenseurs, éclairage, antenne,…) ;
- les prestations de maintenance des équipements et des parties communes (chaudières, chauffage, curage, ascenseurs, entretien des espaces verts, ménage, gardiennage…) ;
- les taxes (enlèvement des ordures ménagères).

«La volonté de Saint-Ouen HLM est de maîtriser les dépenses et les provisions dans un contexte difficile»

Emmanuel Dubourg, en tant que directeur des finances à Saint-Ouen HLM,vous gérez les charges locatives. Comment parler de la régularisation des charges ?

Il faut comprendre que ces charges sont normalement dues par les locataires et que l'Office en fait l'avance. L'Office réalise donc une fois par an une régularisation des charges locatives, au plus tard à la fin du 1er semestre et une régularisation d'eau deux fois par an, en octobre et en mai.

Quelles évolutions ?

L'augmentation des dépenses hors chauffage a été maîtrisée par l'Office. Mais le chauffage pèse en 2008 de façon importante sur le montant global. Cela est dû à un hiver très froid et à l'augmentation du prix du pétrole.

Comment les locataires payent-ils leurs provisions de charges pour le chauffage ?

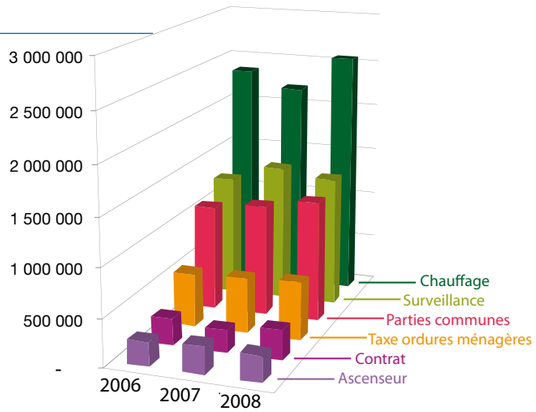
Le chauffage constitue le poste le plus lourd. Provisionner uniquement pendant la période de chauffe supposerait de leur demander un effort considérable. Ils la payent donc sur l'année entière, ce qui permet à nos locataires de lisser leurs efforts.

Qu'auriez-vous à ajouter ?

Depuis 2007, un travail en profondeur a été entrepris pour minimiser l'impact de la régulation de charges par des réajustements d'acomptes. Cela correspond à la volonté de Saint-Ouen HLM d'être au plus près des locataires et de maîtriser les dépenses et les provisions dans un contexte difficile. De plus, le plan de remise à niveau des chaudières, dont le financement a été engagé sur les fonds propres de l'Office, commence à porter ses fruits. Ainsi, à Marcel Paul, le fuel a été remplacé par la CPCU avec une économie escomptée de 30%. En 2009, ce plan de remise à niveau et de gros travaux concerne les chaufferies de Quai de Seine, 48/50 Bauer et Cipriani/Jaurès. Cette vigilance sur nos installations de chauffage nous conduira à réaliser des programmes de travaux prioritaires de 2009 à 2011.

Évolution des charges

Le poste chauffage fait basculer les charges récupérables à la hausse. Ce poste est difficilement maîtrisable car nous restons tributaires du prix de l'énergie et des conditions climatiques.



14 MICHELET

Des ateliers sur le respect des plantes *pour améliorer le vivre ensemble*

- **Un constat :** le mauvais état des plantations dans les espaces extérieurs au 14 Michelet.
- **Une action de Saint-Ouen HLM :** une sensibilisation des locataires à l'importance du respect des plantes et de l'environnement.
- **Des ateliers pour les enfants ont ainsi été organisés autour d'une seule idée :** respecter son lieu de vie et comprendre l'importance de son environnement. Les enfants ont réalisé des affiches par des collages, des coloriages et des découpages lors d'ateliers animés par une collaboratrice de Saint-Ouen HLM. Ces affiches ont été placardées dans le hall et sur les murs de l'entrée de la résidence. Suivis d'un goûter, ces ateliers ont permis aux enfants de mettre en pratique le vivre ensemble et de travailler ensemble sur ce thème.
- **Le résultat :** des plantations réalisées avec les services parcs et jardins de la Ville de Saint-Ouen et un apprentissage réussi sur le respect de l'environnement.

Ouverture du restaurant Food time

Depuis début juin, sushis, sashimis et tartares vous attendent au 14 Michelet. Qualité et fraîcheur sont donc au rendez-vous de ce restaurant japonais, de 11h00 à 15h00. L'équipe vous accueille avec le sourire. Et, si vous êtes pressé(e), vous avez le choix entre sandwichs originaux ou traditionnels.

Bon appétit !

Tribune

Soucieux du dialogue avec les amicales des locataires, Saint-Ouen HLM a accordé cette tribune à leurs représentants. Les propos tenus ici n'engagent donc que la responsabilité de leurs auteurs. La parole est maintenant à eux…

LA CLCV REFUSE LES AUGMENTATIONS DE CHARGES OU «LE LOCATAIRE ASSISTÉ» ?

Alors que l'on cherche à réduire les charges qui cette année encore ont subi une augmentation que l'on peut qualifier d'historique, on nous propose un nouveau service de « quelques euros » par an. On sait ce que deviennent les contrats au fil des ans. Cette multitude de contrats devient insupportable !
Faut-il maintenant aller faire le ménage chez chaque locataire au motif que quelques-uns ne pensent peut-être pas assez souvent à nettoyer les grilles d'aération de la VMC, à mon avis un simple rappel annuel devrait suffire. En cinquante ans, nous n'avons jamais eu d'asphyxie mettant en cause des bouches d'aération encrassées. Quant à ceux qui bouchent tout volontairement, c'est une autre chose ! Le locataire impotent ou handicapé est aidé dans la vie de tous les jours, celui qui ne l'est pas pourra demander à son voisin, favorisant ainsi le lien social. En dernier recours, quel responsable d'agence refusera l'appel à l'aide pour faire intervenir la « régie » ? Mais de grâce ! Ne pénalisons pas le parc entier des HLM !

ACTIFS, SOLIDAIRES, ORGANISÉS : LA CNL, PARTOUT, POUR TOUS

Les délégués au 49e congrès de la Confédération Nationale du Logement, appellent les habitants et consommateurs à :

contribuer :
- au renforcement de la CNL pour mieux défendre leurs intérêts d'usagers,
- au succès de la « Journée nationale des droits des habitants » de la CNL du lundi 5 octobre 2009,
- au succès des listes présentées par la CNL lors des prochaines élections des locataires.

se rassembler pour imposer :
- le gel des loyers,
- la revalorisation de 20 % de l'APL,
- la baisse des charges locatives,
- l'arrêt des saisies et des expulsions,
- la construction de 180 000 logements locatifs sociaux par an,
- un Service Public du logement et de l'habitat.

Les militants de la CNL avec les habitants, s'opposeront à la mise en œuvre de la loi Boutin et exigent son abrogation.
Exigeons la mise en œuvre d'États Généraux du logement et de l'habitat pour une politique sociale du logement efficace économiquement et socialement.
cnl.stouen@free.fr

bon à savoir

Le rapport d'activité de Saint-Ouen HLM est arrivé !

À Saint-Ouen HLM, le mois de juin est synonyme de sortie du rapport d'activité de l'année précédente. C'est le cas cette année. Envoyé aux administrateurs, aux personnalités et aux partenaires de Saint-Ouen HLM, il permet de recenser les travaux d'entretien et de maintenance du patrimoine, les actions de l'Office en faveur des locataires et de ses collaborateurs et de dresser un bilan qui sera approuvé par le Conseil d'administration. Il est notamment à votre disposition sur le site Internet de l'office www.ophlm-st-ouen.org

Le local vélos est réservé…. aux vélos !

Pour votre sécurité, évitez d'encombrer les locaux pour les vélos avec des meubles, des encombrants ou des ordures ménagères ! Saint-Ouen HLM pourrait être amené, sinon, à débarrasser le local et à vous facturer les frais d'enlèvement. Faisons preuve de respect les uns pour les autres.

Parties communes : non aux 2 roues

Vous avez un 2 roues ? Très bien ! Mais ne le laissez pas stationner dans les parties communes !
La sécurité, c'est l'affaire de tous. Et puis, n'oubliez pas… Vous risquez de devoir le récupérer à la fourrière. Contactez votre agent d'accueil ou votre gardien pour en savoir plus.

Fête des voisins : le 26 mai c'était en bas de chez vous…!

C'est maintenant une coutume. Bonne humeur et décontraction étaient au rendez-vous le 26 mai dernier pour la fête des voisins. Rencontres autour d'un plat, verre à la main ; discussions entre petits et grands, ce moment privilégié reste apprécié par les locataires chaque année. Ce qui n'empêche pas la convivialité de tous les jours !

Dominique Sébille

Quand technique rime avec talent au pôle Péri-Hugo

C'est maintenant Dominique Sébille qui vous apporte son expertise de technicien à l'Agence Saint-Ouen sud.

Le logement social, est-ce une nouveauté pour vous ?

Je connais bien le logement social. Avant d'arriver le 1er avril dernier à Saint-Ouen HLM, j'y ai travaillé, d'abord à Troyes, puis en région parisienne. Auparavant, je travaillais dans une entreprise spécialisée dans le sanitaire et le chauffage prestataire du logement social. J'ai donc changé de casquette. Je suis titulaire d'un BEP Plomberie/Chauffage et d'un DUT en Gestion des entreprises et des administrations, c'est en effet un secteur que je maîtrise parfaitement. Dialoguer avec les entreprises dans ce domaine est donc facile pour moi.

Et le rapport avec les locataires ? Comment les percevez-vous ?

Je constate un fort degré d'exigence. Que ce soit à Saint-Ouen HLM ou dans mes fonctions précédentes. Il faut faire comprendre que les travaux et les réparations ne sont pas uniquement à la charge du bailleur. Même si un bailleur a un rôle social, il ne doit pas payer pour tout. Ce n'est pas toujours facile à faire comprendre.

Qu'est-ce qui vous motive le plus ?

Bien sûr, ce qui est centré sur la plomberie et le chauffage m'intéresse. Mais ce qui me motive le plus, c'est le relationnel. Conseiller les gardiens, être un soutien pour eux et avoir le regard technique qui, parfois, leur manque, c'est cela qui me motive. Et cela s'accompagne d'une bonne ambiance de travail. J'ai de bons rapports avec les gardiens ; chacun travaille de façon professionnelle ; le respect est mutuel et j'apprécie mon travail.

Partager et travailler en confiance, c'est important et c'est ce que j'ai trouvé ici, à Saint-Ouen HLM.